



# PRHOPIO

EL ESPECIALISTA EN PROPIEDAD HORIZONTAL

ISSN 2805-6264 • EDICIÓN ESPECIAL • BOGOTÁ, COLOMBIA, NOVIEMBRE 2021

www.prhopio.com



## IV CONGRESO ALTA GERENCIA EN PH

### LA BUENA COMUNICACIÓN COMO FACTOR DE ÉXITO

#### La Comunicación asertiva de un Gerente de Comunidades

Carlos Ieno Martillero  
Corredor Público y Corredor Inmobiliario



“La Comunicación asertiva puede ser interna o externa. Si desarrollamos una comunicación asertiva aparecerán efectos positivos para la salud física y emocional, se gana satisfacción personal y laboral. P-3

#### Transformando la PH en una gran familia

Horacio Torres Berdugo  
Economista y experto en PH.



Este fue el eje central del Congreso Latinoamericano de Propiedad Horizontal - CLPH -Región Caribe 2021. Con esta temática se cumplió el ciclo de los primeros cinco congresos diseñados con un propósito enfocado a la integración de la PH. P-6

#### La comunicación es intrapersonal, interpersonal y transpersonal

Luis Héctor Guerrero  
Director General de The Human Approach Group

*Intrapersonal* es la que va dentro de cada uno, la comunicación interna es por continuidad, ésta la podemos usar de una manera productiva o improductiva, cuando llega un estímulo externo al cerebro, yo tengo la capacidad de decidir qué hago con esa información, lo que nos sucede en la vida es un 3, pero si empezamos a multiplicarlo se vuelve inmenso, en su momento se llama auto chisme y es ese diálogo con nosotros mismos; si alguien nos descalifica, eso es un tres, si lo dejo ahí, no pasa nada, pero si empiezo a descomponerme y decirme internamente por qué, cómo así, qué pasó? en fin, no resuelve nada, pero sí se hace muchísimo daño. P-9

## TALENTOS PRHOPIO

¿Necesita personal para trabajar en la PH? Nosotros lo buscamos por usted, solo díganos qué perfil busca.

CONTACTOS:

[www.prhopio.com](http://www.prhopio.com) 3229051163 [talentosprhopio@gmail.com](mailto:talentosprhopio@gmail.com)







Luz Dary Nieto Orozco

# IV Congreso de Prhopio, resumen y análisis



**E**n el IV Congreso Alta Gerencia en PH, realizado en Bogotá de forma virtual los días 26 al 28 de agosto, en el cual participaron más de 300 personas de todo el país y de algunos países de Latinoamérica, tuvimos la oportunidad de contar con grandes exponentes, todos ellos expertos en comunicación; cada uno desde sus conocimientos y experiencias como docentes y conferencistas

de talla internacional, nos dejaron importantes apreciaciones y conclusiones sobre el tema eje central de este certamen "La Buena comunicación como factor de éxito".

Debido a que los temas fueron tan interesantes y oportunos para la época que estamos viviendo, PRHOPIO ha decidido realizar esta edición especial con el resumen y las conclusiones. 📢



## PRHOPIO

EL ESPECIALISTA EN PROPIEDAD HORIZONTAL

Las opiniones expresadas en los artículos no comprometen ni la opinión de las directivas del periódico, ni la de los patrocinadores; cada uno se hace responsable de la información emitida en sus columnas y en sus avisos publicitarios.

Dirección:	Luz Dary Nieto Orozco	
email:	<a href="mailto:gerencia@prhopio.com">gerencia@prhopio.com</a>	
Contacto:	322 905 1163	
Diagramación:	Efraín Sánchez G.	
Colaboradores:	Eve Polanco Roberto Gómez Duarte Jorge Orlando León Forero Ever Arévalo Delgadillo	Estanislao Rozo Carlos Alberto Ieno – Córdoba, Arg. Ramiro Serrano
Corresponsales:	Andrés De La Espiella R. – Cali Sandro Nieto – Medellín Horacio Torres B. – Barranquilla Luz Marina Contreras – Villavicencio	Calixto Pinzón – Tunja Claudia Posada – Manizales Martha Lucía B. – Cajicá

Carrera 27 A No. 72-71 Bogotá, Colombia  
Contacto: 322 905 1163 • [gerencia@prhopio.com](mailto:gerencia@prhopio.com) • [www.prhopio.com](http://www.prhopio.com)



Viene de P-1 »

# La Comunicación asertiva de un Gerente de Comunidades



Carlos Ieno Martillero\*

“La Comunicación asertiva puede ser interna o externa. Si desarrollamos una comunicación asertiva aparecerán efectos positivos para la salud física y emocional, se gana satisfacción personal y laboral.”

La comunicación interna debe ser bidireccional según el tipo de empresa; Miguel Antezana Corrieri la define como “el proceso intercomunicacional”, que se realiza al interior de las organizaciones, a través de distintas formas y niveles, cuyos contenidos contribuyen al logro de sus objetivos y metas planteadas. Por su naturaleza, suele denominarla también comunicación organizacional. Sin embargo, es mejor identificarla por la dimensión, el espacio donde se realiza -dentro de las organizaciones- que por quiénes la hacen”

Este tipo de comunicación se oriente de tres formas y es necesario que se cumplan todas para que sea efectiva.

- **Comunicación lineal**, se da entre colaboradores de un mismo nivel o posición en la organización. Mejora el trabajo en equipo, mayormente dentro de una misma área.



- **Comunicación ascendente**; son los mensajes de los trabajadores, hacia quienes ocupan posiciones más altas, según el organigrama de la empresa. Expresa las preocupaciones, deseos, iniciativas de los colaboradores y tiene el objetivo de que el personal sea y se sienta parte de los objetivos y los planes de la empresa.

- **Comunicación descendente**; se origina en los puestos directivos y va dirigida a los demás trabajadores, según el organigrama. Se comunica la visión, metas, estrategias, planes y proyectos de la organización, entre otros tipos de información. El objetivo es motivar a los colaboradores y potenciar su identidad colectiva.

**La comunicación interna** es estratégica cuando se desarrolla en tres dimensiones. Además, es

necesario prestar especial importancia a lo que cada persona en la empresa dice y al impacto que sus palabras tienen en la cultura organizacional.

**Dimensión masiva**; es de carácter institucional, compuesta por mensajes comunes a toda la empresa. Se usan mensajes escritos en medios gráficos, audiovisuales o digitales.

**Dimensión interpersonal**; se genera en diversas áreas de la organización y posee mensajes variados que dependen de las áreas o equipos de trabajo, predomina el lenguaje oral.

**Dimensión intrapersonal**; generada por los integrantes de la empresa, quienes tienen roles de conducción, por ejemplo, los mensajes de los líderes antes de emitir sus directrices.

**La comunicación externa** es la que se genera entre la organización y el exterior, con proveedores, clientes, otras organizaciones y aliados.

**Comunicación externa operativa**; es aquella que difunde el desenvolvimiento diario de la empresa, orientada a clientes, proveedores, administración pública, entre otros.

**Comunicación externa de notoriedad**; da a conocer a la empresa como una marca que informa sus productos y mejora su imagen. Se realiza mediante publicidad, patrocinios y otros.

**Comunicación externa estratégica**; su finalidad es enterarse de los datos de la competencia, la evolución y las tendencias del mercado, leyes y normas.

» P-4

## Renueva mucho más que tu póliza

Elige Avanti como tu asesor de seguros y obtén mucho más

www.avantiseguros.co

### Tecnología

Plataforma interna de gestión y seguimiento a operaciones.

### Respaldo

Contamos con póliza de responsabilidad civil profesional por \$500 millones de valor asegurado

### Experiencia

28 años de experiencia + de \$4.900 millones indemnizados en siniestros en 2019 y 2020.

### Crecimiento

Fortalecemos el crecimiento y crecemos de la mano de nuestros clientes.

Llámanos para cotizar 314 2924 296

**Avanti**   
ASESORES EN SEGUROS





María  
Alexandra  
Suárez\*

# El Diálogo Interior



**E**l trabajo interior es aquello que debemos hacer todos los días para nuestro crecimiento y el diálogo interior es esa conversación con nosotros mismos porque vinimos a la tierra a crecer y ese crecimiento debe ser diario.

El diálogo interior es importante y lo debemos ejercer para buscar el crecimiento personal; es más desgastante estar triste, sufrir la vida, hay que dejar el drama mental y empezar a caminar desde esa observación.

Quando vivimos mucho en el exterior, agotamos nuestra energía y no tenemos tiempo para crecer espiritualmente. Necesitamos un equilibrio entre el mundo exterior y el mundo interior. Es la capacidad de lograr poner la atención en lo que debo ponerla.

Quando estamos muy cansados disminuimos nuestra capacidad de pensar. Partimos de la percepción, las emociones, el énfasis en que ponemos la atención y la meta-cognición, cuando hablamos de diálogo interior como factor de crecimiento.

Percepción es cómo estamos percibiendo el mundo exterior, que nos genera estímulos y esto hace que nuestro cuerpo se sienta de cierta manera y nos lleva a expresar emociones, cómo nos sentimos frente a eso que percibimos, es importante prestar atención a esto, porque es lo que genera las emociones que nos llevan a actuar de cierta manera, lo cual cambia nuestro

comportamiento. Con el diálogo interior puedo lograr desconectar, cambiar esas emociones que me llevan a actuar mal, a evitar la molestia y buscar que otros estén de acuerdo conmigo para no sentirme mal.

Para cambiar mis emociones, necesito cambiar de punto de atención, salir de esa situación, desconectarme, cambiar de actividad, las emociones no tienen que dominar nuestra vida.

*"El pensamiento crea, pero las acciones materializan una verdad, una situación, de ahí la importancia de educar la mente".*

El exterior no lo puedes cambiar, pero tu interior sí lo puedes modificar con un diálogo interno, centrando la atención en él, la mente es como un mico y si no se educa es supremamente inquieto, cuando no la educamos, se altera con todo, el mie-

do, el futuro, lo que otro dice o hace, está creando una realidad, una relación con otros, el pensamiento crea, pero las acciones materializan una verdad, una situación, de ahí la importancia de educar la mente.

Observar los pensamientos, no anclarme a ellos, apaciguarlos, cómo lograr la claridad mental, aquietando la mente y pensar que la emoción no me domina.

Entender que no podemos tener el control de todas las cosas, qué es lo que hay, lo que estés viviendo hoy aquí y ahora.

Permitir percibir sin juicio, es difícil porque solemos suponer todo, no supongas, no juzgues, no sabrás la percepción del otro, porque no estás en su interior. Lo que percibes hoy tiene que ver con el pasado no con el futuro. Tu primer filtro debe ser la atención. Para lograr una percepción nueva necesitas neutralizar tu mundo exterior para que no afecte tu mundo interior. 🗣️

**\*Economista de la Universidad del Rosario, con 20 años de experiencia, Maestría en Educación y Desarrollo Cognitivo del Tecnológico de Monterrey, Master en Comercio Internacional del Instituto de Estudios Bursátiles de Madrid, Diplomado en Gerencia de Comercio Exterior Universidad de la Sabana, Diplomado en Riesgo de Mercado Universidad Sergio Arboleda, Course on trade in services for officials of the Andean Community del Banco Mundial, curso en Programa de Perfeccionamiento Directivo en Gestión de Proyectos Internacionales- Escuela Europea de Negocios de Aragón SL, Cursos en Planeación estratégica de proyectos, Gestión Estratégica y responsabilidad empresarial.**

## P-3» La Comunicación asertiva de un Gerente de Comunidades

**Características de las personas asertivas;** suelen ser negociadoras positivas, buscan los puntos en común con el otro, sus gestos, su tono de voz, son firmes, seguras y amables. No dejan que se aprovechen de ellas, pero tampoco pretenden aprovecharse de otros. Escuchan lo que el otro tiene que decir, se ponen en su lugar. Son consideradas, abiertas, personas en las que se puede confiar. Expresan sus opiniones de forma clara y respetuosa. Afrontan las críticas con serenidad, intentando encontrar el punto de aprendizaje.

No atacan los derechos de los demás para conseguir lo que quieren. Se centran en los aspectos a resolver, sin quedarse en el problema.

Quando hablamos de comunicación, hay gente que sin hablar puede comunicar mucho o hablando demasiado no comunican nada; comunicar es llegar, de lo contrario todo es simplemente hablar por hablar, pero sin lograr el objetivo, entregar el mensaje correcto.

Algunas de las grandes dificultades que tenemos para comunicar y que todos experimentamos como seres humanos, es poder alcanzar la mente y el corazón de la otra persona. Hay una parte de la condición humana, que hace que nos cueste mucho mirar al otro, estar con el otro, intentar conectar con el otro; muchas veces estamos totalmente enfocados en nosotros mismos y por eso no escuchamos, no observamos. Lo senci-

llo, lo simple, es que se trabaje el contenido, pensando que todos puedan entenderlo.

Winston Churchill dijo "La virtud o la cualidad más importante que existe, es la capacidad de comunicar, todos quieren ser importantes, pero nadie quiere ser útil".

A todos nos gusta el aplauso, si refleja el cariño y reconocimiento, pero si el foco es el aplauso, perdemos a las personas, el aplauso no puede ir de piloto, puede ir de copiloto, si lo que busco es impresionar para obtener un aplauso, no es lo que dirige mi comunicación, mi vida. La comunicación no se puede pesar, ni medir, se pueden ver los gestos, medir los decibeles de mi tono, pero lo que sucede

en nosotros en estos momentos, eso es lo más importante, esa es la realidad y es ahí donde está la comunicación.

Lo importante es que todos sin excepción plantemos semillas, que van a ayudar a otros seres humanos y eso lo podemos lograr con una buena comunicación. 🗣️

**\*Corredor Público y Corredor Inmobiliario; Matrícula CPI: 4913. Estudio Prativiera y Asociados; Administración de Edificio y Conjuntos Inmobiliarios. Participa activamente de la Cámara de Propiedad Horizontal de la provincia de Córdoba, pertenece al departamento de ética de la misma. Es socio de la Cámara de la Propiedad Horizontal de la República Argentina y de la AIERH - Asociación Inmobiliaria de Edificios de Renta y Horizontal- Es técnico en Comunicación Social, es Administrador de Condominios, Consultor de alumnos de propiedad horizontal del SENA en Colombia.**



# V Congreso Latinoamericano de PH - Región Caribe



Horacio Torres Berdugo y su equipo de trabajo.

**E**l pasado 22 y 23 de octubre se llevó a cabo uno de los más importantes eventos de propiedad horizontal en Barranquilla, organizado por APH en cabeza del economista Horacio Torres Berdugo, con la asistencia de 250 personas de todo el país y de Latinoamérica. Uno de los primeros eventos de PH en realizarse de manera presencial después de la pandemia.

El tema central del certamen fue *La PH como una gran familia*, originado en el sueño del fundador y organizador de este congreso y avalado por cada uno de los que participaron en su logística y como conferencistas, todos amigos de la casa.

Expusieron sus apreciaciones sobre lo que debe hacer una

familia; profesionales como los abogados Jorge Orlando León, Andrés Martínez, Ramiro Serrano por Colombia; Mario Vargas por Panamá e Ignacio Alfaro por Costa Rica; el economista, Federico Tonelli por Bolivia; los administradores de PH, Mara Cavazos Por México; Aníbal Ahumada por Chile; el Martillero Carlos Ieno por Córdoba

– Argentina-. El administrador de Empresas Fernando Ochoa y la periodista y presentadora de T.V Carolina de Pombo. Quienes hablaron de la responsabilidad de los propietarios en la PH, la esencia de toda sociedad es la familia por lo tanto en la PH debe ser la base, la ética profesional en los administradores de PH, la importancia de los seguros, cuál es la medicina perfecta para lograr convertir la PH en una gran familia, los parámetros para lograrlo cumplir y ser feliz, las construcciones urbanísticas con sentido humano, la importancia de los valores, el diálogo y la comunicación para la sana convivencia y el compromiso de los entes gubernamentales de la propiedad horizontal.

Todos estos temas fueron tratados con el único fin de dar herramientas que cada día nos acerque más a ese gran sueño del fundador de este evento, -Horacio Torres-, convertir a la PH en una gran familia. La gran conclusión es que se puede lograr, aunque es una tarea ardua y un proceso lento, somos conscientes de que se debe trabajar duro pues no es fácil reeducar a las personas; debemos entender que el mundo ha evolucionado y los grandes cambios requieren de grandes sacrificios y duro trabajo; también se sabe que este es apenas el inicio, la siembra de una semilla que debe esperar todo un proceso para que llegue a dar su fruto y finalmente una gran cosecha que definitivamente recogerán las nuevas generaciones. 🗣️

## La BIG DATA como gestión administrativa



Jorge Orlando León Forero\*

**A**sí como se hace en el comercio y la industria, que perfilan los clientes potenciales, en la PH se debe reunir la mayor información posible, para poder conocer a los clientes y poderles prestar un mejor servicio.

Al interpretar bien los datos que tenemos, podemos facilitarles la vida a los colaboradores y brindarles calidad de vida.



Los datos son para analizarlos y tener informes de gestión claros y concisos; éstos permiten tener estadísticas de los gastos y es importante analizarlos a diario para ejercer un mejor servicio.

Quien tiene la información puede obtener resultados óptimos, el big data sirve para tener información de primera mano, en todo lo que el administrador hace, pero la verdadera gestión

de un administrador es el trato humanista, tener habilidades blandas, dialogar con los residentes y propietarios, generar confianza entre la asamblea, el consejo y los propietarios; la comunicación tiene que ser asertiva, buscar soluciones, consensos y utilizar los datos para generar sus informes de gestión diariamente. 🗣️

\*Abogado, Universidad Autónoma de Colombia, Especialista en Derecho Civil, U. de Salamanca –España-, Derecho Comercial y de la Empresa, U. del Rosario, Conciliador en Derecho, U. Colegio Mayor de Cundinamarca, Miembro Activo del Colegio de Abogados Rosaristas, Abogado litigante, asesor, consultor y conferencista a nivel nacional con amplia experiencia en el manejo integral del Derecho Comercial e Inmobiliario con conocimiento global actualizado de las instituciones jurídicas colombianas.



Viene de P-1 »



**Horacio  
Torres  
Berdugo**

Economista  
y experto  
en PH.

**E**ste fue el eje central del Congreso Latinoamericano de Propiedad Horizontal - CLPH - Región Caribe 2021. Con esta temática se cumplió el ciclo de los primeros cinco congresos diseñados con un propósito enfocado a la integración de la PH.

Cuando se planteó la primera temática *"Pequeñas acciones, grandes resultados"* estábamos convencidos de que no existen asuntos por resolver, mal llamados problemas, que no tengan soluciones y estas siempre estarán en las pequeñas acciones.

El administrador de PH diariamente se enfrenta a diferentes situaciones que demandan soluciones generalmente inmediatas, que desde la óptica positiva siempre estarán acompañadas de pequeñas acciones. Cuando se tiene el hábito de servir a los demás, todo alrededor gira en torno al bien. El mundo, nuestro hogar, demanda acciones positivas y sencillas para seguir siendo lo que es, *nuestro hogar*.

La pandemia del COVID-19 nos ha exigido el uso de la tecnología para agilizar los procesos, facilitar las gestiones, la PH no es ajena a esta tendencia, ya bien lo afirmamos en el *segundo CLPH Región Caribe 2017 "La Tecnología, la herramienta de la PH"*. El Administrador de PH debe darle un buen uso a ésta en aras de poder ser más eficiente y efectivo en su gestión, este uso debe ser medido y ajustado para no afectar su intimidad y vida familiar.

El Vivir en PH debe estar orientado a la *calidad de vida*, por ello el diseñador de la edificación sometida al régimen de PH, debe ajustar sus diseños a la horizontalidad propia de la PH, generar espacios que faciliten su vivir y no que lo afecten. Las áreas de labor deben estar ubicadas o dotadas de elementos que permitan que las labores propias del oficio no afecten la sana y pacífica convivencia. Dotar de verdaderas áreas comunes que cumplan su propósito ecológico con el medio ambiente; espacios

# Transformando la PH en una gran familia



que contribuyan a la tenencia responsable de los animales de compañía, que cada día más hacen parte del núcleo familiar.

En el 2018, en el *tercer CLPH Región Caribe hicimos énfasis en "La calidad de vida"* y con ello un llamado a la comunidad PH de toda Latinoamérica a *"sí al respeto y no al maltrato"*. Porque en el respeto se establecen las bases de la calidad de vida.

Este movimiento de integración latinoamericana fue demostrado en el 2019, en el marco del *cuarto CLPH Región Caribe, "la PH Eje de Integración Latinoamericano"*. Y es que la PH en su esencia es igual en cualquier lugar de Latinoamérica. Lograr desde el amor y la fraternidad concebir *La Hermandad Latinoamericana de la PH*, dejó de ser un sueño para convertirse en una realidad. Y esto es cumplir con el mandato divino *"Un mandamiento nuevo os doy: Que os améis unos a otros; como yo os*

*he amado, que también os améis unos a otros."* Juan 13:34 y no es cuestión de religión es principio de paz y armonía.

Es urgente la transformación del ser para vivir en comunidad como debe ser, pero para ello se debe realizar un análisis interior. Se tenía programado realizar el *quinto CLPH Región Caribe en el 2020*, pero llegó la pandemia COVID-19. Las cosas suceden siempre con un propósito, porque todo sucede en el tiempo de Dios y no en el tiempo del Hombre.

La pandemia trajo cosas malas, la muerte de muchos seres queridos, el pare de la economía, el desempleo, pero también trajo cosas positivas; el reencuentro con la familia, la ralentización de la vida, el mejoramiento del ecosistema, el uso de la tecnología, la resiliencia y solidaridad de los seres humanos. Algunos hemos aprendido, otros no se dieron cuenta.



En el 2021 gracias al avance de la vacunación y controles de bioseguridad -que siempre deben existir- logramos reunir a 250 administradores de PH de Colombia y Latinoamérica, con un propósito definido y necesario, *"Transformar la PH en una Gran Familia"* y es que eso es lo que somos, una *Gran Familia*, conformada por todos los actores que la hacen posible, gobierno, diseñadores de los edificios, constructores, propietarios, administradores, contratistas - proveedores - yo los llamo valorizadores-. Realmente fue emotivo volver a reunirnos, se observó el sentimiento de fraternidad y hermandad.

El mensaje debía ser entregado, como cuando se esparce una semilla, a sabiendas de que no toda la tierra es apta para germinar: *"Entonces invocarás y te oírás Jehová; clamarás y dirá él: Heme aquí. Si quitares de en medio de ti el yugo, el dedo amenazador y el hablar vanidad"* Isaías 58:09.

Una *gran familia* debe generar los espacios de diálogo, no de discusión, una *gran familia* debe eliminar el *dedo acusador*, no debe existir el chisme, la injuria ni la calumnia; una *gran familia* debe eliminar el *ego*, la humildad es fundamental en todos los procesos de integración; una *gran familia* ante todo debe vencer el miedo de avanzar, florecer y prosperar. 🌱





# INNOVANCE ELEVATORS



## ¿QUIÉNES SOMOS?



**Innovance Elevators** es una empresa colombiana legalmente constituida, que cumple con las normas de seguridad y con la legislación legal colombiana, naciendo de la necesidad de los clientes con equipos de elevación de tener un aliado que cumpla idóneamente con los compromisos adquiridos tanto técnicos como comerciales a unos precios razonables en el mercado.

### NUESTROS SERVICIOS

Mantenimiento preventivo y correctivo en equipos de elevación y puertas electromecánicas.

Acompañamiento a consejos y administraciones hasta que los equipos sean certificados por la entidad autorizada.

Instalación, modernización y reparación de ascensores, escaleras y rampas.

Suministro e instalación de implementos y realización de trabajos para certificar equipos de elevación.

Asesoría de implementación en la norma NTC para ascensores, escaleras, rampas y puertas electromecánicas.

RAMPAS  
ESCALERAS  
ASCENSORES  
PUERTAS  
ELÉCTRICAS



**CONTÁCTENOS**

📍 Cra.54 n°106-18 Of. 406 ☎ 031 923 4636

🌐 [www.innovanceelevators.com](http://www.innovanceelevators.com)

📷 [innovance\\_elevators](#) [finnovance elevators](#)



# “La comunicación como habilidad social del Administrador”

*Será que tenemos la habilidad para comunicarnos como verdaderos gerentes de comunidades?*



**Hernando Carrillo\***

La comunicación es como un viaje, vamos a hacer 5 paradas:

*\*Habilidades sociales:* cuando llegamos a la administración recibimos 4 grandes áreas: \*Una es el tema económico \*El jurídico \*habeas data \*SGSST.

La parte técnica, la conservación de las propiedades y conocer de equipos, son las *habilidades duras* que corresponden a la tarea o labor diaria, pero hay una muy importante que son las *habilidades blandas*, nos contratan por las duras básicamente, pero realmente nos mantenemos por lo que somos, el mayor porcentaje debe ser en las habilidades humanas blandas, que son las que nos permiten relacionarnos con otros.

Las Habilidades sociales, son las que nos permiten interactuar, relacionarnos y actuar con otros.

El conjunto de conductas pensamientos y emociones son los que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás. Las he dividido en 4 grandes grupos:

\*Lo que se piensa, la ética, el liderazgo y el pensamiento crítico.

\*Lo que se siente, la empatía, el respeto, la orientación al cambio, el estrés. \*Lo que se hace, la gestión de conflictos, la negociación, el trabajo en equipo, la ejecución.\*Lo que se dice, realmente son transversales a las otras, es importante tener estos seminarios para reflexionar sobre estos temas.

También en las instrumentales hay características especiales, debemos tener la habilidad de resolver conflictos, medir niveles de desempeño y generar hábitos para obtener buenos niveles

Existen tres tipos de personas: *\*Las agresivas*, hablan con gritos, agreden a los demás. *\*Las pasivas*, son los que reciben los regaños, la información y sufren la comunicación y *\*las asertivas*, que de una u otra forma conocen sus derechos y comunican sin agredir a otros, es un efecto neutro que genera una mejor convivencia; así llegamos a la comunicación.

En la comunicación, dicen que es el cuarto poder, entran las tecnologías; habrá diferencia entre la información y la comunicación? La comunicación tiene retroalimentación, la información son solo datos. Tiene elementos. Un emisor es el administrador, donde se genera el mensaje, la fuente y lo enviamos a un receptor, un destinatario y éste lo transforma; estos son la asamblea, el consejo, las personas, atención

al cliente, los colaboradores, los proveedores, agentes de servicios públicos, entre otros.

También tenemos un mensaje que es la información que deseamos transmitir y puede ser oral, escrita, la musical y ese código hace ver nuestras habilidades y nos permite ser reconocidos y lo transmitimos por un canal que es el medio físico, sea papel, radio, correos, voz, entre otros.

*“Las Habilidades sociales, son las que nos permiten interactuar, relacionarnos y actuar con otros.”*

El contexto también es importante, la circunstancia, la situación hay que mirar las formas en que nos comunicamos, entender la sociedad en la que vivimos. La retroalimentación es importante, para saber si el mensaje fue efectivo o no, es la única forma de verificar y controlar.

Las competencias comunicativas son todos esos códigos que se usan para comunicarnos, cómo nos comunicamos con nosotros mismos y con los demás. Hay destrezas interesantes, como la comunicación Transpersonal, aunque el cerebro ha ido perdiendo esa habilidad, de enviar

los mensajes de cerebro a cerebro sin palabras.

La propiedad horizontal debe adoptar la tecnología, porque muchas de las cosas que llegaron por la pandemia, necesariamente se quedarán. Pero debemos aprender a utilizarlas bien, tener protocolos de manejo para evitar los conflictos y aprovecharlas y adaptarnos a ellas para ser más competentes; es necesario alfabetizarnos en los temas tecnológicos, hacerlo y sacarle el mayor provecho posible, ganando tiempo y calidad de vida.

## La fábrica de las habilidades:

Que más necesita el administrador aparte de usar tecnología y hablar?, también debe escribir, hacer actas, entender que debe tener la capacidad de síntesis, de redacción, buena ortografía, preparar hasta el más simple detalle, porque un simple signo de puntuación puede cambiar el sentido del mensaje; con una sola coma fuera de lugar o de contexto, lo cambia completamente, ahí también debe existir una habilidad.

Debemos ser didácticos, las nuevas generaciones no leen los documentos extensos, son más visuales, a veces una buena imagen dice más que mil palabras; así mismo pasa con los informes de gestión del administrador, es más sencillo darlos de manera gráfica para que lo entiendan mejor.

Hoy existen las carteleras virtuales, es necesario aprender a comunicar con gráficas, dibujos, imágenes, videos cortos; otra habilidad que requiere tener el administrador de PH de hoy. 🗣️

**\*32 años como Gerente General del Grupo Empresarial IMPLEMENTAR. Maestría en Ciencias Económicas de la USTA. Administrador- Zootecnista Universidad Nacional de Colombia. Estudios Especializados en Seguridad y Vigilancia de la Universidad Politécnica de Valencia – España. Miembro de Consejos Directivos de la Agremiación Colombiana de Empresarios de la Propiedad. Horizontal ACEPH y del Colegio de Administradores de Bogotá. Conferencista Internacional y catedrático en diversos diplomados de Propiedad Horizontal.**



Viene de P-1 »

# La comunicación es intrapersonal, interpersonal y transpersonal



Luis  
Héctor  
Guerrero\*



**I**ntrapersonal es la que va dentro de cada uno, la comunicación interna es por continuidad, ésta la podemos usar de una manera productiva o improductiva, cuando llega un estímulo externo al cerebro, yo tengo la capacidad de decidir qué hago con esa información, lo que nos sucede en la vida es un 3, pero si empezamos a multiplicarlo se vuelve inmenso, en su momento se llama auto chisme y es ese diálogo con nosotros mismos; si alguien nos descalifica, eso es un tres, si lo dejo ahí, no pasa nada, pero si empiezo a descomponerme y decirme internamente por qué, cómo así, qué pasó? en fin, no resuelve nada, pero sí se hace muchísimo daño. No es lo que recibo lo que me daña, es la interpretación que le damos a lo recibido lo que lastima.

Realidad es la conformidad de la mente con las cosas externas. Todo depende de cómo miremos las cosas.

Cómo manejar el auto chisme, una forma es hacer el contacto con el aquí y el ahora, se maneja con la respiración. Otra manera es la mente, que también se puede educar, hacerlo es un arte, nos han programado para vivir mal, cuando nos volvemos conscientes nos liberamos.

Toda motivación debe primero ser automotivación, los administradores de PH se pueden entrenar para estar bien.

## 5 fantasías funcionales

**1.** Vale la pena hacer bien todo lo que vale la pena, valió la pena aprender a caminar? Y así como esto, vale la pena tener una relación buena de pareja, claro que sí.

Los hábitos de las personas que triunfan: \*Primero lea, lea. \*Practique un deporte, ustedes como gerentes de PH, tengan su cuerpo al máximo, cambien el pensamiento de no tengo tiempo, por tengo mucho tiempo, es importante estar bien físicamente. \*Tocar un instrumento musical o practicar pintura \*Tener prioridades en la vida, pregúntese qué es lo más importante para usted?

\*Hacer las cosas ya, no deje para después, que se le olvida; así se equivoque, lo está haciendo, cuando hay un aprendizaje no hay fracaso.

**2.** Yo soy responsable de mi trabajo, no culpe a nadie, nosotros asumimos nuestras responsabilidades, aprendemos a ubicar el espacio que tenemos en el mundo, si asumo responsabilidad aprendo y puedo surgir. Libertad es recibir lo que llega y dejar ir lo que se va.

**3.** El trabajo es diversión: cuando usted hace lo que desea hacer y disfruta lo que hace, todo el tiempo tiene la capacidad de asombro, es fundamental el psicólogo de bolsillo, "me gusta mi trabajo, me conviene y al mismo tiempo me permite trascender, ayudar a otros a crecer.

**4.** En la adversidad están escondidas las semillas de la victoria: cuando recordamos algo que nos dolió, nos permite subir de nivel, algo bueno viene después.

**5.** La dedicación es la clave de la excelencia: la gente que está vinculada a la PH y está dedicada a profesionalizarse, con seguridad va a lograr cosas fantásticas.

Debemos cuidar nuestros pensamientos, Emerson decía "cuida-

do con lo que piensas porque lo lograrás".

Cuidado con lo que piensas, con lo que recibes de otros a través de la comunicación, sobre todo en la actualidad. El método del paso siguiente para personas difíciles: si un residente le dice que no sirve para nada, usted puede decidir qué hacer con eso, use el paso siguiente, primero respire suavemente, dele el poder a la parte prefrontal, no conteste inmediatamente, comience a hacer preguntas y después resuelva, dé solución al inconveniente que haya, "el guerrero ni enfrenta, ni huye, afronte y confronte".

*La comunicación interpersonal* es la que tenemos con otros, si usted está bien, ésta será fantástica. Tiene tres partes fundamentales.

- La expresión no verbal. El lenguaje corporal es el 55% de la comunicación, mire a los ojos a las personas cuando les habla, la postura, el movimiento, los gestos, la sonrisa verdadera, son parte importante.

El 38% es el tono de la voz, clasificado en tres partes: \* la voz de acción, cuando quiero lograr un resultado, el tono un poco más alto de lo normal y firme, \* tono formativo, para dar explicaciones, beneficios de un producto, la

normal, \* la voz tranquilizadora, suave, la que produce imágenes en el cerebro.

Cómo usarlas en la PH; usando los tres tonos, para lograr mejores resultados.

El 7% de la comunicación son las palabras, no quiere decir que no sea importante, es fundamental, solo debemos aprender a utilizar estas palabras con los socios de productividad, cambie la estructura cerebral de las personas, evitando juzgar a los demás, criticarlos, evaluarlos, dar conceptos sin saber qué les está pasando, evite comparar, evite ponerlos a competir entre ellos, es diferente cuando un gerente toma a las personas de manera individual para fortalecerlas y empoderarlas y así lograr grandes resultados.

Las frases de poder que llevan a la acción, a producir resultados:

- Aquí y ahora, cuál es el mejor uso de mi tiempo. Haga contacto con los instantes.
- Qué quiero yo de mi vida en mi rol de pareja y qué tengo que hacer para conseguirlo, genera una visión de futuro.

*La comunicación transpersonal:* es la última que se ha investigado, es la que va de cerebro a cerebro sin palabras, semejante a la telepatía, es como transmitir un pensamiento a otra persona, sin hablar, se pasa de un cerebro a otro.

El mejor vendedor es el que vende antes de vender, antes de salir a la cita visualiza lo que quiere que suceda, cuando llega efectivamente realiza la venta. A nivel gerencial, se llama el misterio del empleado perdido, cuando usted piensa en algo todos los días en una misma cosa, efectivamente sucede. Por eso trate de pensar siempre positivo, esta comunicación es demasiado poderosa. El cerebro trabaja por objetivos. 🗣️

\*Director General de The Human Approach Group; Master Yanian Strategic Coaching. Albert Yans Institute, Virginia, USA; Master Training for Trainers. Albert Yans Institute, Virginia, USA; Alta Gerencia, Universidad de la Sabana; Coaching Ontológico, Cocrear, Argentina; Design Human Engineering por The Society of Neuro-Linguistic Programming.



# La tecnología de la información y las comunicaciones, como aliada de la PH



Jorge Fernando Bejarano Lobo\*

**T**enemos unos datos interesantes del uso de la tecnología en Colombia: actualmente hay más celulares que habitantes, - 51 millones de personas, 34 millones de usuarios de internet y 39 millones de usuarios activos que usan redes sociales.

Comparando las cifras del 2021 con las de enero del 2020, la población creció un 9% -463.000 colombianos más- y tenemos 1.1 millones más de dispositivos, creció en un 4% el número de usuarios de internet, el mayor impacto es en el tiempo, un 11% más usando redes. Tenemos 4 millones más de usuarios activos en redes sociales y aplicaciones.

El Uso de redes e internet por dispositivos, nos indica que el 98% de los colombianos tiene al-



gún dispositivo, el 97.5% tienen un móvil, solo el 13.5% tiene dispositivos que no son inteligentes, ya los celulares flecha, casi no están en uso. El 76.6% tienen un computador portátil o de escritorio y el 35.6% tienen una Tablet; el hecho de utilizar tv en streamen, 31% consola de videojuegos, el 10% dispositivos de domótica de uso inteligente, casi el 20% usan redes inteligentes y el 4.5% dispositivos de realidad virtual.

Los usuarios invierten 10 horas 7 minutos al día, ya sea para el trabajo, ocio e interactuar en redes sociales; viendo tv 4 horas diarias, redes sociales 3.45 minutos y 1.44 leyendo noticias. Para

escuchar música usan spotify, 1.42 y también usan emisoras en internet únicamente 1.15; los podcast 49 minutos y 1.3 minutos en videojuegos.

Un 94.8 % de colombianos usan internet a diario, por eso es muy importante la adaptación de la web a través de estos dispositivos. En la PH la mayoría de los usuarios usan algún tipo de tecnología.

La cultura digital es la principal barrera para elevar el uso y el aprovechamiento de las TIC en la PH; el segundo es la falta de visión digital en los órganos de administración, demasiado tradicionales, análogos; en tercer

lugar la falta de confianza en las TIC y la en último lugar el dinero, que como vemos no es lo más relevante.

La pandemia nos ha llevado a tener que acomodarnos a las reuniones virtuales, que también impactó el tema de los registros personales, la gestión de autorizaciones, se redujo el uso del papel, se usaron más los correos electrónicos; otro impacto fue en la recepción de los pagos, que se volvió más digital a través de la banca virtual. Afectación en domicilios y áreas comunes, por aforo limitado, haciendo que se deban reservar los espacios de manera virtual.

Se dieron oportunidades, como tener una mejor comprensión de las necesidades de los residentes y propietarios, habilitar canales digitales para poderlos escuchar más rápido y solucionarles sus requerimientos. También resolver problemas de la copropiedad y la administración, la oportunidad de mostrar una mejor gestión, al poder informar de manera rápida y eficiente, aprovechando los avances de las telecomunicaciones. »P-11



Mara Cavazos\*

**E**stas son de mucha utilidad e inmediatas, pero en la forma de comunicarnos se pierde la calidez, la cercanía, una interacción más humana, es un desafío, se llega a malentender, porque no se puede poner entonación y por eso se afecta la imagen de las personas y las empresas.

Un protocolo reúne las ideas con la fuerza que se quieren comunicar y los mensajes adecuados para ello, piense en el canal que usará, la imagen que quiere proyectar y cuide la despersonalización, es más fácil contestar de forma inadecuada por medio de una red, diferente sería la respuesta si estuviera frente a la persona con la que se está interactuando.

## Protocolos constructivos para el uso de los chats y las redes sociales

### Algunos consejos

- Responder de forma positiva, agradecer.
- Al comentario negativo, si no conoce al interlocutor, o está ofendiendo simplemente, lo mejor es ignorarlo. \* Si hemos cometido un error, excusarse con humildad y corregir, hacer un comentario neutral e inducir la conversación hacia un tema menos tortuoso. Debemos recordar que los mensajes escritos no tienen tono.
- No es bueno borrar o eliminar a las personas que acos-

tumbran hacer comentarios negativos u ofensivos. Aunque sí es necesario poner límites.

- También se deben tener protocolos entre empleados, otro entre clientes, amigos, familia, se debe diferenciar para no caer en errores involuntarios, poner reglas básicas para que no se pierda la intención del grupo.

Tener claro el objetivo para el cual se creó dicho grupo, definir los alcances, poner horarios, qué temas no se deben tratar, empoderar al administrador del grupo y este a su vez debe buscar el orden, el respeto y

las buenas maneras en la comunicación dentro del grupo.

- Trate bien a todas las personas, cambie su actitud para que dé buen ejemplo, use un lenguaje adecuado, simple, cómodo, amigable, conciso, no use palabras rebuscadas ni muy técnicas, para que le entiendan mejor lo que quiere comunicar.

La forma de comunicarse refleja la imagen de la empresa, de la persona, tenga protocolos para los empleados, con eso ellos también cuidarán su imagen y la de su empresa. 🗣️

\*Administradora de Condominios, con experiencia de más de 15 años como Administradora profesional de conjuntos residenciales en la Ciudad de México en varios estados de la República y Conferencista online en varios Países de Latinoamérica.





# Conclusiones del Foro entre dos generaciones de estudiosos de la Propiedad Horizontal



**Eve Polanco\***  
Moderadora

**A**nte la pregunta de Carolina Ruiz, como representante de los abogados de la nueva generación, a los abogados que ya llevan una trayectoria importante en los gajes del oficio de la PH, de qué recomendación les darían a los que apenas comienzan en este trayecto, el abogado Ramiro Serrano aconseja aprovechar al máximo las herramientas digitales, tener mucha disciplina y estar en permanente actualización. Silvio Agudelo, dice que se debe aprovechar el camino que ellos han abierto a través del estudio y la investigación; la ventaja que tiene la nueva generación, es que en la propiedad horizontal ya existen muchos administradores con alguna profesión.

Leonor Bazza, dice que deben estar estudiando todo el tiempo y aprovechar los recursos que tienen, hoy es mucho más fácil pero deben leer mucho. Laura Serrano comenta que la propiedad horizontal es asunto de todos, no solo de abogados, hoy es muy compleja la PH y se debe engranar un trabajo entre todos los entes relacionados con el sector.

Leonardo Patiño comenta que la mayoría llegaron a la administración de PH por casualidad o necesidad y no había la oportunidad



de capacitarse en ese tema como opción de vida y empezaron a aprender en el camino a prueba y error. La clave es capacitación y más capacitación, para todos los actores, los copropietarios, los órganos directivos, absolutamente a todos los que están involucrados en este quehacer.

Eve pregunta a los administradores Horacio Torres y Omar Ortiz, qué consejo les darían a las nuevas generaciones y qué les hubiese gustado recibir cuando iniciaron. Horacio dice que en su época era más simple, en la actualidad es más complejo y se requiere amor y pasión para poderle servir a una comunidad, capacitarse permanentemente, además tener a su izquierda un abogado y a su derecha un contador, para hacer un buen equipo de trabajo.

Omar cree que el tema de PH es para aquel a quien le gusta, le nace hacerlo, de lo contrario es tortuoso, hay muchos cambios y el ser humano se adapta a las diferentes circunstancias, es una habilidad que tiene. La falla es querer regular todo bajo una norma, que genera ruido y no soluciones.

Cuál es el legado para las nuevas generaciones?

El legado que dejan es una estructura diferente y dignidad en el oficio, porque hoy están mejor preparados y formados, dice Leonardo Patiño. Alejandro Michells dice que el legado es el respeto por el colegaje y la evolución en el conocimiento, el respeto por las personas, el respeto por la diferencia de ideas y el respeto por el conocimiento. Ramiro dice que el legado es la continuidad en los procesos, e inspirar a las personas al cambio, trabajando por el desarrollo de toda la comunidad.

Jairo Ospina, como administrador, espera seguir luchando por los principios y valores dentro de las comunidades y cree que es fundamental el manejo de la sana convivencia y el derecho de la vida digna para todos. Sharon Pardo, espera seguir construyendo ese camino que la generación anterior les ha dejado, cree que la participación ciudadana es muy importante, deben involucrarse y participar en todo lo que afecta al sector.

Luz Dary Cárcamo, cree que la importancia está en humanizar el servicio de administrar y obviamente capacitarse continuamente, sin olvidar que se administran comunidades, no solo edificios, ladrillos, tener comunidades con

sentido de pertenencia, para que tengan unos conjuntos en mejores condiciones.

Aquí la gran conclusión, es que los órganos administrativos de la PH deben vivir en constante capacitación, desarrollar habilidades para solucionar conflictos, intermediar entre los diferentes actores del sector, entender que cada copropiedad puede solucionar sus propios problemas y dificultades.

La nueva generación, tanto de abogados como de administradores de PH, está consciente de que ya vienen unos actores que se preocuparon por abrir camino y que en definitiva les corresponde continuar abriendo esa brecha, hasta lograr dignificar el oficio y llevar la PH a un mejor estatus, porque además es demasiado amplio y convergen muchas profesiones, que en definitiva deberán aprender a trabajar unidos y buscando un mismo objetivo, tener un sector fortalecido y próspero.

Durante este Congreso, logramos cumplir cada objetivo, además de entender que nos faltó tiempo, debido a que el tema de la comunicación es demasiado amplio, por lo cual dejamos abierta la puerta para continuar con el tema en el próximo evento que organice Prhopio para este importante sector de la economía. 🗣️

**\*Comunicadora y periodista de la Universidad de la Sabana, especializada en alta gerencia; Directora de ICONTEC, Costa Atlántica y Santanderes, Gerente General Cima Consulting Group, Directora Ejecutiva Registro Nacional de Avaluadores, Gerente General 1 SEC, actualmente, Directora de NOTI PH, Consultora Nacional e Internacional de entidades como ONU-DI, entre otros.**

## P-10» La tecnología de la información y las comunicaciones, como aliada de la PH

Beneficios de las TIC: Asambleas, convocatorias, gestión de poderes, verificación de identidad, votación; también la video vigilancia y de identificación, gestión documental, cartelera virtual, la contabilidad, pagos electrónicos, reserva de áreas comunes, control de parqueaderos, todos aspectos demasiado importantes en la gestión del administrador que los

puede mejorar por medio de las TIC.

El otro factor súper clave es la protección de los datos personales, pues en Colombia hay una normatividad muy seria y si no se le da el tratamiento adecuado puede causar serios inconvenientes a las copropiedades, sobre todo de tipo monetario. Por eso se debe definir con las empresas de

vigilancia, claramente cómo es el manejo de las bitácoras, es clave tener condiciones precisas y claras relacionadas con la propiedad de los datos y la transferencia en el momento de cambiar de operador; garantizar en los contratos la asignación de la responsabilidad del manejo de esos datos personales. Tener muy claro de quién es la información y quién tiene acceso a ella.

Si tenemos una estrategia clara de la implementación de la tecnología, no es necesario iniciar con las más costosas, se puede usar lo que se tiene a la mano, como un celular, un computador, lo importante es saber evaluar la solución que se piensa adquirir y conseguir la mejor relación costo beneficio. 🗣️

**\*Ingeniero de Sistemas de la Universidad Católica de Colombia, con especialización en Gobierno y Control del Distrito Capital, de la Universidad Externado de Colombia y candidato a Doctor en Ingeniería Informática de la Universidad Pontificia de Salamanca – España.**





ISO/IEC 17020:2012  
21 -OIN- 011



## INSPECCIÓN Y CERTIFICACIÓN:

**EQUIPOS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELÉCTRICAS.**

**TU SOLUCIÓN SEGURA**



## CONTÁCTENOS:

☎ 300 367 4210 – 317 851 6216 – 315 671 4828

✉ [direcciongeneral@icmgroup.org](mailto:direcciongeneral@icmgroup.org)

[info@icmgroup.org](mailto:info@icmgroup.org)